

Observations du



du



Rapport sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes

Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246

30 août 2018

PRÉAMBULE

1. Le Conseil provincial du secteur des communications (CPSC) du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) regroupe environ 7500 travailleuses et travailleurs du domaine des communications au Québec. Ses membres œuvrent en télécommunication (téléphonie filaire, cellulaire et Internet), en câblodistribution et en distribution IP, de même qu'en télévision, cinéma, postproduction, ainsi que dans la presse écrite.
2. La majeure partie des membres du CPSC sont à l'emploi d'entreprises de télécommunication et près de 2000 de ces syndiqués offrent le service à la clientèle dans les centres d'appels québécois de Cogeco, Telus et Vidéotron. Le SCFP tient à souligner qu'il ne représente pas les employés des nombreux sous-traitants qui effectuent le même travail pour ces entreprises au téléphone, que ce soit au Québec ou ailleurs dans le monde (Maroc, Roumanie, etc.), pas plus qu'il ne s'exprime au nom des personnes qui travaillent pour Cogeco, Telus ou Vidéotron dans leurs boutiques ou kiosques, ou encore en faisant du porte-à-porte.
3. Le CPSC intervient devant le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC ou Conseil) depuis plus de 25 ans et, comme le démontre la présente intervention, les intérêts de ses membres n'ont rien d'incompatible avec l'intérêt des citoyennes et citoyens canadiens.
4. Les enjeux abordés dans ces lignes concernent en effet autant les travailleuses et travailleurs des centres de service à la clientèle des entreprises de câblodistribution et de télécommunication que les consommateurs qui entrent en communication avec eux, soit pour acheter un appareil ou un service, ou pour obtenir de l'aide quant à ces derniers.

INTRODUCTION

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) doit faire rapport au gouverneur en conseil « ... au plus tard le 28 février 2019, sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes et sur les conséquences nuisibles pour les consommateurs auxquelles ces pratiques exposent ces derniers ou pourraient les exposer et, à cette fin, estime qu'il importe que le Conseil se penche sur les questions suivantes :

- a) est-ce que les grandes entreprises de télécommunications offrent en vente leurs services de télécommunications en se livrant, par l'entremise de leurs employés ou de tierces parties, à des pratiques de vente trompeuses ou agressives, par exemple en fournissant aux consommateurs des renseignements incomplets, imprécis ou trompeurs au sujet des modalités des services de télécommunications, ou en leur vendant des services de télécommunication qui ne leur conviennent pas, et, le cas échéant, quelle est la fréquence de ces pratiques;
 - b) quelles sont les mesures ou contrôles mis en place par ces entreprises pour surveiller, cerner et mitiger la possibilité que les consommateurs puissent être exposés à des pratiques de vente trompeuses ou agressives;
 - c) quelles sont les mesures de protection des consommateurs relatives aux pratiques de vente au détail et aux contrats pour les services de télécommunications actuellement mises en place afin, d'une part, de permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées quant à leurs services de télécommunications et, d'autre part, de favoriser le traitement équitable des consommateurs dans leur relation avec les entreprises de télécommunications;
 - d) quelles sont les façons les plus réalisables et les plus efficaces pour que les mesures de protection des consommateurs, telles que celles prévues aux codes de conduite établis par le Conseil, puissent être renforcées, avoir une plus grande portée ou viser plus de sujets, par exemple en élaborant de nouvelles mesures comme de nouveaux codes de conduite, afin, d'une part, de permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées quant à leurs services de télécommunications et, d'autre part, de favoriser le traitement équitable des consommateurs dans leur relation avec les entreprises de télécommunications¹. »
5. À la demande du gouverneur en conseil, le CRTC invite les employés des grandes entreprises de services de télécommunication à participer à son enquête puisqu'ils détiennent des informations importantes sur les pratiques de vente au détail de ces entreprises². Plus spécifiquement :

¹ Gouverneur en conseil, *Décret P.C. 2018-0685*, Ottawa, 6 juin 2018.

² CRTC, *Rapport sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246, Ottawa, 16 juillet 2018, par. 4.

« Le Conseil sollicite les observations de personnes qui travaillent ou ont récemment travaillé à titre de représentants commerciaux ou de préposés au service à la clientèle. Plus particulièrement, ces personnes sont invitées à formuler des commentaires à propos i) de leur expérience personnelle quant aux lignes directrices entourant ces types de pratiques de vente au détail et ii) des mesures ou dispositions actuelles mises en place par les fournisseurs de services pour surveiller, cibler et atténuer le risque de préjudice aux consommateurs découlant de ces types de pratiques³. »

6. Le Conseil renvoie les intervenants à ses Règles de pratique et de procédure⁴ pour ce qui est de toute préoccupation portant sur la confidentialité des renseignements qui lui seront transmis.
7. Le CPSC intervient dans la présente instance puisqu'il estime que les garanties de confidentialité offertes par le Conseil à d'éventuels témoins membres de ses sections locales ne sont pas suffisantes. Le Conseil mentionne en effet que « Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels [...] seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil⁵. » Cela signifie qu'un intervenant ne peut obtenir aucune garantie de confidentialité avant de faire parvenir ses informations au Conseil.
8. De plus, la procédure inscrite aux Règles de pratique et de procédure visant à désigner des renseignements comme étant confidentiels est complexe. Elle implique notamment :
 - a) d'ouvrir un compte spécial pour effectuer le dépôt de son intervention en ligne;
 - b) de fournir la version originale de son intervention écrite, en plus d'une version expurgée de toute information confidentielle que le CRTC pourra publier s'il accepte la désignation de confidentialité et;
 - c) d'expliquer, documents à l'appui, pour quelles raisons la « ... communication ne serait pas dans l'intérêt public, notamment celles pour lesquelles elle causerait vraisemblablement un préjudice direct qui l'emporterait sur l'intérêt public⁶, »
9. L'avis de consultation précise que la demande de confidentialité doit également mentionner le préjudice direct précis qui découlerait de la divulgation de l'information soumise au Conseil⁷. Le CPSC estime que ce niveau de précision n'est pas à la portée de tous les intervenants.

³ CRTC, *Rapport sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246, Ottawa, 16 juillet 2018, par. 16.

⁴ *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.

⁵ CRTC, *Rapport sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246, Ottawa, 16 juillet 2018, par. 42.

⁶ *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, art. 32(1).

⁷ CRTC, *Rapport sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246, Ottawa, 16 juillet 2018, par. 48.

10. Par ailleurs, les Règles de pratique et de procédure prévoient que toute autre partie peut demander au Conseil de lever la confidentialité accordée, ce qui fait que des renseignements d'abord désignés comme confidentiels pourraient par la suite être publiés⁸. Cela comporte un trop grand risque pour nos membres.
11. Les employés syndiqués que représentés par les sections locales du CPSC sont en effet liés par un devoir de loyauté envers leur employeur. Tout témoignage public d'un employé sur les pratiques internes de vente au détail d'un fournisseur de télécommunication, quel que soit l'intérêt public de la preuve présentée, constituerait donc un bris de cette loyauté pouvant mener à des représailles allant jusqu'au congédiement.
12. Devant la décision du Conseil de ne pas modifier ses Règles de pratique et de procédure pour accorder un statut privilégié aux informations fournies par des employés des fournisseurs de services de télécommunication (FST⁹) – comme demandé par PIAC et le FRPC¹⁰ –, le CPSC a choisi d'intervenir dans le processus en cours (CRTC 2018-246). De cette façon, il pourra garantir aux membres de ses sections locales qui voudront servir l'intérêt public en répondant aux questions du CRTC et du gouverneur en conseil, que leurs renseignements demeureront confidentiels puisqu'ils seront transmis au Conseil, le cas échéant, de façon agrégée et anonymisée.

RÉPONSES AUX QUESTIONS

13. La décision du CRTC de maintenir ses Règles de pratique et de procédure ayant été prise le 22 août, mais n'ayant toujours pas été publiée sur son site Internet¹¹, le CPSC n'a pas encore reçu de réponses des membres aux questions du Conseil. Il est cependant en mesure de fournir au CRTC des informations d'ordre général en lien avec certains aspects des questions 8 et 10 de l'annexe 2 de l'Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246.

⁸ Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, art. 33.

⁹ CRTC, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246, Avis d'audience, Rapport sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes, Requête procédurale du Centre de la défense de l'intérêt public visant à clarifier le privilège pour les employés actuels et anciens des FST majeurs – Réponse à la requête procédurale, Ottawa, 22 août 2018.

¹⁰ PIAC, Telecom and Broadcasting Notice of Consultation CRTC 2018-246, Notice of Hearing, Report regarding the retail sales practices of Canada's large telecommunications carriers, Procedural Request of the Public Interest Advocacy Centre to clarify privilege for current and former employees of Major TSPs, Ottawa, 17 July 2018 et FRPC, Comment on Procedural Request of the Public Interest Advocacy Centre to the CRTC, to clarify privilege for current and former employees of major telecommunications service providers with respect to Report regarding the retail sales practices of Canada's large telecommunications carriers, Telecom and Broadcasting Notice of Consultation CRTC 2018-246 (Ottawa, 16 July 2018), <https://crtc.gc.ca/eng/archive/2018/2018-246.htm>.

¹¹ Le CPSC a tout de même pu en prendre connaissance le 23 août.

14. Sans se prononcer pour l'instant sur l'existence ou non de pratiques de vente trompeuses ou agressives¹², le CPSC peut affirmer qu'à sa connaissance, les pratiques de vente sont très semblables d'une entreprise à l'autre. Aucun des centres de service à la clientèle syndiqués de Cogeco, Vidéotron et Telus, au Québec, n'a de lignes directrices ou de procédures de vente écrites. Certains FST imposent par contre à leurs employés de respecter une grille d'appel présentant dans l'ordre les sujets à aborder avec les clients. Chacune des entreprises a également élaboré un code d'éthique qui doit être respecté par l'ensemble de ses travailleuses et travailleurs.
15. À l'embauche, les préposés au service à la clientèle bénéficient de plusieurs semaines de formation. Ils reçoivent par la suite des conseils de vente, que ce soit par le biais de l'Intranet de l'entreprise, de documents ou de sessions d'échanges entre employés. Les personnes qui ne sont pas retenues par les grandes entreprises de services de télécommunication au terme de la formation initiale se retrouvent fréquemment chez leurs sous-traitants.
16. Au nombre des mesures de surveillance mises en place par les FST, mentionnons une surveillance importante des préposés des centres de service à la clientèle. Selon une étude menée auprès de préposés de trois grands fournisseurs de télécommunication au Québec en 2012 :

« ... 71 % des répondants estiment être l'objet d'une surveillance étroite de la part de leur superviseur. Les résultats concernant l'autonomie et la surveillance montrent que les salariés des centres d'appels possèdent peu de latitude décisionnelle alors qu'ils sont l'objet d'un contrôle très serré de la part des superviseurs et également d'un type de surveillance panoptique¹³. »
17. Cette surveillance se concrétise par l'écoute des appels, ainsi que par la surveillance électronique du temps consacré aux clients et du temps requis pour entrer les informations dans les dossiers des clients par la suite.
18. Comme mentionné en préambule, les enjeux abordés par cette consultation publique concernent autant les consommateurs que les préposés des centres d'appels des grandes entreprises offrant des services de télécommunication, car tous ont intérêt à ce que les pratiques de vente en vigueur soient saines. L'étude précédemment citée a notamment démontré que le conflit de rôle, soit l'incohérence entre différentes demandes, augmentait les risques de voir les employés des centres d'appels souffrir de détresse psychologique.

¹² Les pratiques de vente trompeuses ou agressives sont définies comme suit au paragraphe 2 de l'annexe 2 de l'Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246 : « ... les pratiques de vente sont dites trompeuses ou agressives lorsqu'on fournit aux consommateurs des renseignements incomplets, imprécis ou trompeurs au sujet des modalités des services ou leur vend des services de télécommunication qui ne leur conviennent pas¹². »

¹³ HARRISSON, Denis, CLOUTIER, Julie et BÉLAND-OUELLETTE, Vanessa, Les conditions de travail dans les centres d'appels : les personnes syndiquées au SCFP au Québec, rapport 3, septembre 2012, p. 36.

19. Des demandes contradictoires provenant de l'entreprise – qualité du service et rapidité du service, ou qualité du service et objectifs de vente – sont en effet de nature à porter atteinte à la santé mentale des travailleuses et travailleurs, tout comme elles peuvent être, à tout le moins, « ... source de stress ou créer de la confusion ou de la frustration¹⁴. » chez les clients, comme le gouverneur en conseil l'a relevé.

CONCLUSION / RÉSUMÉ

20. Le CPSC intervient en premier lieu pour assurer la confidentialité de l'apport éventuel de ses membres à la consultation CRTC 2018-246, car il estime que les garanties offertes par le Conseil en cette matière ne sont pas suffisantes pour protéger l'emploi des personnes membres de ses sections locales.

21. Les observations du CPSC ont aussi pour objectif de servir l'intérêt public puisque des pratiques de vente saines sont à l'avantage non seulement des clients des grandes entreprises de services de télécommunication, mais également de leurs employés.

22. Le CPSC ne souhaite pas comparaître à l'audience publique.

*** FIN DU DOCUMENT ***

¹⁴ CRTC, *Rapport sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246, Ottawa, 16 juillet 2018, par. 2.